

**IKLIM ORGANISASI DAN KOMITMEN TERHADAP
PROGRAM MESRA POLIS DIRAJA MALAYSIA:
SATU KAJIAN DI IBU PEJABAT POLIS DAERAH
AMPANG JAYA, SELANGOR**

Kertas kajian ini adalah dikemukakan kepada Sekolah Siswazah sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan untuk Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan), Universiti Utara Malaysia

Oleh
Zaini Bin Jass

KEBENARAN MENGGUNA

Kertas kajian ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya dengan ini bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada hasil kajian ini untuk tujuan akademik adalah dibenarkan setelah mendapat kelulusan dari penyelia kertas kajian ini atau Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan atau catatan bagi tujuan komersil adalah dilarang sama sekali sebelum mendapat kebenaran bertulis daripada pengkaji. Adalah juga dipersetujui bahawa pengiktirafan yang sewajarnya hendaklah diberikan kepada pengkaji dan UUM bagi sebarang bentuk rujukan yang dilakukan ke atas kertas kajian ini.

Permohonan untuk mendapatkan kebenaran mengguna kertas kajian ini, menyalin sepenuhnya atau sebahagian darinya hendaklah di alamatkan kepada:

**DEKAN SEKOLAH SISWAZAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 UUM SINTOK
KEDAH DARUL AMAN**

ABSTRAK

Pasukan Polis Diraja Malaysia telah melaksanakan program membudayakan khidmat mesra di kalangan seluruh warganya bagi tujuan meningkatkan imej organisasi. Ia dilakukan dengan matlamat supaya setiap warga Polis Diraja Malaysia memberikan komitmen yang tinggi untuk mencapai objektif pelaksanaannya. Kajian ini bertujuan melihat perkaitan di antara persepsi iklim organisasi dengan komitmen menjayakan program khidmat mesra di kalangan anggota polis yang bertugas di pejabat pertanyaan di balai-balai polis dalam pentadbiran polis Ibu Pejabat Polis Daerah Ampang Jaya, Selangor. Hasil kajian menunjukkan kesemua responden mempunyai tahap pengetahuan yang tinggi terhadap program khidmat mesra. Manakala komitmen responden terhadap program khidmat mesra berada di tahap yang sederhana. Mengenai perkaitan antara persepsi iklim organisasi dengan komitmen khidmat mesra dan dimensi iklim organisasi, kajian tidak menunjukkan wujud pertalian yang terlalu kuat. Ini disebabkan budaya Polis Diraja Malaysia yang berpegang kuat kepada disiplin dan sentiasa patuh kepada arahan dan dasar pasukan. Pengkaji mencadangkan PDRM membuat kajian untuk mengetahui sama ada faktor-faktor dalaman boleh meningkatkan tahap komitmen ahli organisasi mereka. Melalui cara ini segala dasar yang diamalkan oleh Polis Diraja Malaysia akan dapat dijadikan budaya kerja yang berkekalan dan seterusnya akan dapat membantu kepada pencapaian matlamat organisasi.

ABSTRACT

The Royal Malaysian Police has launched the service friendly program among its members to improve their organizational image. This program is carried out with the members of the Royal Malaysian Police to uphold a high level of commitment in achieving intended objectives. This study is aimed to see the relationship between the perception climate of the organization and the commitment in making the service friendly program a success among the police personals at the enquiry office in various police stations in Ampang Jaya, Selangor Police District. The result of the study shows that many respondents have a high level of knowledge about service friendly program. Whereas, the commitment of the respondents towards the program are only at a satisfactory level. The relationship between perceptions of organizational climate and the program commitment from the climatic dimension of the organization does not show a strong relationship. This is due to the culture in Royal Malaysian Police which exercise a strong discipline and orders from the superior and the rules of the force. Thus, the researcher propose that Royal Malaysian Police should conduct their internal study to find out which internal factor that can improve more the level of commitment among the members of the organization. As such all policies of the Royal Malaysian Police that will be implemented can bring in a positive culture which is more permanent in nature and therefore help the organization to achieve its goals.

PENGHARGAAN

Syukur alhamdulillah, berkat limpah dan kurnia-Nya kertas kajian ini telah dapat disiapkan bagi memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Sarjana Sains (Pengurusan). Saya ingin merakamkan setinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Dr. Muhamad bin Hamzah, Ketua Pusat Pembangunan Ekonomi dan Pengurusan Perniagaan, INTAN, Bukit Kiara, Kuala Lumpur selaku penyelia yang telah banyak memberikan nasihat dan bimbingan untuk menyiapkan kertas kajian ini.

Saya juga ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan ucapan terima kasih kepada pensyarah-pensyarah dari Universiti Utara Malaysia yang telah mencurahkan ilmu mereka di sepanjang pengajian program Sarjana Sains (Pengurusan). Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada Ketua Polis Daerah Ibu Pejabat Polis Daerah Ampang Jaya, Ketua-ketua Polis Balai dan anggota-anggotanya yang banyak membantu saya menjalankan kajian ini. Tidak ketinggalan ucapan terima kasih juga diucapkan kepada semua staff INTAN Bukit Kiara, Kuala Lumpur yang telah banyak membantu. Akhir sekali saya ingin merakamkan ucapan penghargaan dan terima kasih kepada isteri dan anak-anak saya yang amat memahami, memberi dorongan dan selalu membantu saya.

Semoga Allah S.W.T membalas budi baik tuan dan puan semua. Terima kasih.

ISI KANDUNGAN

Perkara	Muka surat
Kebenaran Mengguna	i
Abstrak (Bahasa Malaysia)	ii
Abstract (Bahasa Inggeris)	iii
Penghargaan	iv
Isi Kandungan	v
Senarai Jadual	xi
Senarai Rajah	xii
Senarai Lampiran	xiii
Senarai Singkatan (Abbreviations)	xiv

BAB 1: PENDAHULUAN

1.0	Pengenalan	1
1.1	Latarbelakang Masalah	2
1.2	Pernyataan Masalah	6
1.3	Objektif Kajian	8
1.4	Kepentingan Kajian	9
1.5	Skop Kajian	10
1.6	Metodologi Kajian	12
	1.6.1 Rekabentuk Kajian	12

1.6.2	Kaedah Persampelan	13
1.6.3	Kaedah Pengumpulan Data	14
1.6.4	Kaedah Analisis Data	16
1.6.5	Lokaliti Kajian	16
1.6.6	Rangkakerja Proses	17

BAB 2: KONSEP BUDAYA MESRA DALAM POLIS DIRAJA MALAYSIA

2.0	Pengenalan	19
2.1	Kawalan Terhadap PDRM	20
2.2	Organisasi Pasukan Polis Diraja Malaysia	21
2.3	Peranan dan Tanggungjawab PDRM	24
2.4	Perkhidmatan Kaunter	28
2.5	Definisi Konsep	33
2.5.1	Iklm Organisasi	33
2.5.2	Komitmen	33
2.5.3	Perhubungan Awam	34
2.5.4	Konsep Mesra Rakyat	34
2.5.5	Konsep Mesra Di Pejabat Pertanyaan	35
2.5.6	Pejabat Pertanyaan	35
2.5.7	Perkhidmatan Kaunter Berkualiti	36

BAB 3: KAJIAN PENULISAN LEPAS

3.0	Pengenalan	38
3.1	Konsep Budaya Mesra Dalam PDRM	40
3.2	Konsep Iklim Organisasi	42
3.3	Konsep Komitmen Pekerja	49
3.4	Perkaitan Iklim Organisasi Dengan Komitmen Organisasi	56
3.5	Konsep Perubahan Budaya Organisasi	59
3.6	Konsep Perubahan Sikap	63
3.7	Konsep Pejabat Pertanyaan Balai Polis	65
3.8	Fungsi Perkhidmatan Kaunter	67
	3.8.1 Struktur Fizikal "Layout"	68
	3.8.2 Sokongan Logistik	69
	3.8.3 Imej Petugas Pejabat Pertanyaan	69
	3.8.4 Penyeliaan dan Akauntabiliti	70
3.9	Keberkesanan Perkhidmatan Pejabat Pertanyaan	71

BAB 4: PROFAIL KAWASAN KAJIAN

4.0	Pengenalan	73
4.1	Struktur Pentadbiran Di IPPK Selangor	73
4.2	Struktur Pentadbiran Di IPPD Ampang Jaya	75
4.3	Struktur Organisasi Balai-balai Polis	78

4.4	Balai-balai Polis Di IPPD Ampang Jaya	79
4.4.1	IPPD Ampang Jaya	80
4.4.2	Balai Polis Ampang	81
4.4.3	Balai Polis Taman Melawati	81
4.4.4	Balai Polis Pandan Indah	82
4.4.5	Balai Polis Trafik Ampang	83
4.5	Keseluruhan Keanggotaan Di IPPD Ampang Jaya	83

BAB 5: ANALISIS TERHADAP RESPONDEN

5.0	Pengenalan	86
5.1	Pengaruh Ciri-ciri Demografi Responden Terhadap komitmen Khidmat Mesra	87
5.1.1	Elemen Ciri-ciri Demografi	87
5.1.2	Taburan Umur	87
5.1.3	Taburan Jantina	89
5.1.4	Taburan Taraf Perkahwinan	89
5.1.5	Taburan Mengikut Tempat Tinggal	90
5.1.6	Taburan Tempoh Perkhidmatan	91
5.1.7	Taburan Kelulusan Akademik	92
5.1.8	Taburan Pangkat	93
5.1.9	Taburan Tempoh Menyandang Pangkat	95
5.1.10	Taburan Tempoh Menyandang Jawatan	96

	5.1.11 Taburan Jumlah Gaji Bulanan	97
5.2	Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Iklim Khidmat Mesra	98
	5.2.1 Struktur Organisasi	99
	5.2.2 Kepimpinan	102
	5.2.3 Membuat Keputusan	105
	5.2.4 Tanggungjawab	109
5.3	Pengaruh Komitmen Terhadap Khidmat Mesra	111
	5.3.1 Sikap Dan Perasaan Terhadap Khidmat Mesra	111
	5.3.2 Kesiediaan Bekerja Kuat Menjayakan Khidmat Mesra	116
	5.3.3 Penerimaan Nilai Dan Matlamat Organisasi Untuk Merealisasikan Khidmat Mesra	120

BAB 6: PENEMUAN, RUMUSAN DAN CADANGAN

6	Pengenalan	123
6.1	Penemuan Dan Rumusan	125
	6.1.1 Ciri-ciri Demografi Responden	125
	6.1.2 Tahap Pengetahuan Konsep Mesra	129
	6.1.3 Tahap Komitmen Responden	131
	6.1.4 Tahap Persepsi Iklim Organisasi	134
	6.1.5 Perkaitan Persepsi Iklim Organisasi Dengan Komitmen Khidmat Mesra	140

6.1.6	Perkaitan Persepsi Iklim Organisasi Dengan Dimensi Komitmen Khidmat Mesra	141
6.2	Cadangan	143
6.2.1	Cadangan Penambahbaikan	144
6.2.2	Cadangan Untuk Penyelidikan Akan Datang	148
BIBLIOGRAFI		151 - 156
LAMPIRAN		157 - 354

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Muka surat
1.1	Pecahan Responden Mengikut Tempat Tugas Dan Pangkat	13
4.1	Jumlah Keanggotaan Di IPPD Ampang Jaya Mengikut Pangkat Dan Tempat Tugas	84
5.1	Taburan Responden Mengikut Umur	88
5.2	Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	92
5.3	Taburan Responden Mengikut Kelulusan Akademik	93
5.4	Taburan Responden Mengikut Pangkat	94
5.5.	Taburan Responden Mengikut Tempoh Menyandang Pangkat	96
5.6	Taburan Responden Mengikut Tempoh Menyandang Jawatan	97
5.7	Taburan Responden Mengikut Jumlah Gaji Bulanan	98

SENARAI RAJAH

Rajah	Tajuk	Muka surat
1.1	Rangkakerja Proses	18
2.1	Struktur Organisasi PDRM	22
4.1	Struktur Organisasi IPPK Selangor	74
4.2	Struktur Organisasi IPPD Ampang Jaya	77
4.3	Struktur Organisasi Balai-balai Polis	78

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran	Tajuk	Muka surat
A	Borang Soalselidik	157 - 169
B	Rakaman Temubual	170 - 354

SENARAI SINGKATAN

ACP	Asisten Comisioner Polis
APR	Anggota Pangkat Rendah
ASP	Asisten Superintenden Polis
DSP	Deputi Superintenden Polis
INSP	Inspektor
INTAN	Institut Tadbiran Awam Negara
IPPD	Ibu Pejabat Polis Daerah
KP	Ketua Polis Negeri
KPB	Ketua Polis Balai
KPD	Ketua Polis Daerah
KPL	Kopral
KONST	Konstabel
KPN	Ketua Polis Negara
OYD	Orang Yang Disyaki
PDRM	Polis Diraja Malaysia
PKP	Pegawai Kanan Polis
PP	Pejabat Pertanyaan
PTKPN	Perintah Tetap Ketua Polis Negara
S/INSP	Sub Inspektor
SJN	Sarjan
SM	Sarjan Meior

SUPT	Superintenden Polis
SPP	Suruhanjaya Pasukan Polis
TKPB	Timbalan Ketua Polis Balai
Y.A.B.	Yang Amat Behormat

BAB I

PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan

Pembentukan sikap seseorang individu banyak dipengaruhi oleh tanggapannya terhadap keadaan persekitaran dan pengalaman hidup yang dilalui. Di antara elemen-elemen yang mempengaruhi sikap seseorang individu adalah pengaruh ibu bapa, rakan sebaya, pergaulan, peristiwa yang dilalui dalam kehidupan, pendidikan yang diperolehi, budaya masyarakat, fahaman agama yang dianuti dan sebagainya. Keadaan persekitaran ini pula akan mempengaruhi persepsi, nilai dan sikap serta pembentukan peribadi setiap individu. Ia kemudiannya bertindak menentukan pula cara ia berhadapan dengan persoalan dalam kehidupan sehariannya.

Menurut Davis (1981), keadaan yang sama berlaku juga di dalam sesebuah organisasi. Iklim akan mempengaruhi motivasi, performa dan juga kepuasan bekerja. Pekerja menjangkakan sesuatu

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Abdul Halim Abdullah. (1995). *Keberkesanan Sistem Perkhidmatan Kaunter Dalam Pasukan Polis Diraja Malaysia – Satu Kajian Di Daerah Petaling Jaya*. Kertas Projek Diploma Polis Sains yang tidak diterbitkan, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Abu Bakar Mustafa. (1992). *Perkhidmatan Kaunter Ibupejabat Daerah Polis Temerloh – Satu Kajian*. Kertas Projek Diploma Polis Sains yang tidak diterbitkan, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Ahmad Fuad. (1996). *Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Polis – Perkhidmatan Kaunter dan Hubungannya Dengan Piagam Pelanggan – Satu Kajian Kes Di Ibupejabat Polis Daerah Seremban*. Kertas Projek Diploma Polis Sains yang tidak diterbitkan, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Ahmad Ibrahim. (1986). *Sistem Undang-undang Di Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Akta Polis. (1967). Akta No: 41/1967. Percetakan Nasional Malaysia.
- Allan Coffey, Edward Elderson and Walter Hartinger. (1974). *Human Relations – Law, Enforcement in a Changing Community*. New Jersey; Prentice Hall.
- Anderson, Sweeney and Williams. (1997). *Management Science – Quantitative Approach To Decision Making*, 8th Ed., New York: West Publishing Company.
- Andrews, P.H., and Baird, J.E., Jr. (1992). *Communications for business and the professions*, 5th ed. Dubuque, IA: Wm. C. Brown Publishers.
- Ary, D., Jacobs, L.C. and Razavieh, A. (1990). *Introduction To Research in Education*. Winston: Dorsey Press.
- Awamleh, N.A.H.K. (1996). Organizational Commitment on Civil Service Managers In Jordan: A Field Study. *Journal Of Management Development*. Vol. 15 No. 15.
- Baldwin and Kinsey R. (1982). *Police Power and Politics*. London: Qarter Books.

- Barbara, S. R. (1990). Employment Investment and Commitment: The Ties That Binds. *Public Administration Review*. 50(3): 374-381.
- Barry, L. R., Rhonda, B. (1982). *Effective Human Relation*. 2nd ed. Boston: Houghton Mifflin Co.
- Becker, E.T., Billing, R.S. Evaeth, D.M. and Gilbert, N.L. (1996). Force and Bases of Employee Commitment: Implications for Job Performance. *Academy of Management Journal*. 39(2): 464-482.
- Benjamin, S. (1994). creating the Climate and Culture. *Journal of Organizational Dynamics*, muka surat: 17-29.
- Buchanan. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization To Managers in Work Situation. *Administrative Science Quarterly*. 19: 533-546.
- Burke, W.W. and Church, A.H. (1993). Managing Change, Leadership Style, and Tolerance to Ambiguity: A Survey of Organizations development Practitioner. *Human Resource Management*, Vol 31, 4: 301-318.
- Campbell, J.P. (1970). *Managerial Behavior, Performance, and Effectiveness*. New York Mac Graw-Hill.
- Carolyn, S.B. & Beth Sulzer Azaroff. (1994). An Assessment of the Relationship Between Customer Satisfaction and service Friendly. *Journal of Organizational Behaviour Management*, Vol. 12.
- Davis, K. (1981). *Human Behaviour at Work: Organizational Behaviour*. Arizona State University. page 121.
- DeCottis, L.L. and Summers, T.P. (1987). A Path Analysis of A Model of The Antecedents and Consequences of Organizational Commitment. *Human Relation*. 40: 458-465.
- Ferris, K.R. and Aranya, N. (1983). A Comparison of Two organizational Commitment Scales. *Personnel Psychology*. (36): 87-97.
- Hamdy Taha A. Taha. (1994). *Operations Research*, 5th Ed., New York: Mac Millan Publishing Company.

- Hassan Yusof. (1982). *Perhubungan Polis dan Orang Ramai Di Malaysia – satu Kajian Kes Tentang Sikap Penduduk-Penduduk Kuala Lumpur. Thesis Sarjana yang tidak diterbitkan.* Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, Selangor.
- Hersey, P., and Blanchard, K.H. (1969). Life cycle theory of leadership. *Training and Development Journal*, 23, 26-34.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man.* Cleveland: Woril Publishing.
- Hunt, S.D. and Morgan, R.M. (1994). Organizational Commitment: One of Many Commitment or Key Mediating Construct?. *Academy of Management Journal*. 37(6): 1568-1587.
- Jabatan Perkhidmatan Awam, Malaysia. (1991).Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 10/1991 – Panduan Mengenai Peningkatan kualiti Perkhidmatan Kaunter.
- James, L.R. and Jones, A.P. (1979). Organizational Climate: A review of theory and research. *Psychological Bulletin* 81: 1096-1112.
- John, H. and Hope, V. (1994). Cultural Change and Competitive Performance. *European Management Journal*. Vol. 12, 4: 401-406.
- John, J.M. and Jay, W.L. (1970). Beyond Theory Y. *Harvard Business Review*.
- John, N. (1977). Development of a Measure of Perceived Work Environment (PWE). *Academy of Management Journal*. Vol. 23: 520-534.
- Jones & James, L. (1979). Psychological Climate: Dimensions and Relationships of Individual and Aggregated Work Environment Perceptions. *Journal of Organizational Behaviour and Human Performance*, Vol. 23: 201-250.
- Kozlowski, S.W.J. & Doherty, M.L. (1989). Integration of Climates and Leadership: Example of Neglected Issue. *Journal of Applied Psychology*. 74: 546-553.
- Lawler, E.E. and Porter, L.W. (1967).The effect of Performance on job satisfaction. *Journal of Industrial Relations*. 7: 20-28.

- Lawrence L. Lapin. (1994). *Quantitative Methods For Business Decisions*. USA: The Dryden Press.
- Lee Mei Pheng. (1990). *General Principles of Malaysian Law*. Shah Alam: Fajar Bakti.
- Litwin, G.H. and Stringer, R.A. Jr. (1968). *Motivation and Organizational Climate*, Harvard University Divisions of Research, graduate School of Business Administrations.
- Lussier, Robert, N. (1993). *Human Relation in Organizations: A Skill Building Approach*, 2nd Ed. Illinois: N Irwin Burr.
- Meyer, J.P., Allen, N.J. and Smith, C.A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three – Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. 78(4): 538-551.
- Meyer, J.P., and Allen, N.J. (1991). A Three – Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1: 61-89.
- Mohd. Reduan Aslie and Mohd. Radzuan Hj. Ibrahim. (1984). *Polis Diraja Malaysia: Sejarah, Peranan dan Cabaran*. Kuala Lumpur: Kumpulan Karangraf Sdn. Bhd.
- Mondy, R.W. & Robert, M.S. (1996). *Human Resource Management*. 6th Ed. Prentice Hall International Inc.
- Morrow, P.C. (1983). *The theory and measurement of work commitment*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Morse, J.J. (1970). Organizational Characteristics and Individual Motivation- Studies in Organizational Design. *Harvard Business Review*.
- Mottaz, C.T. (1985). The Relative Importance of Intrinsic and Extrinsic rewards as Determinants of Work Satisfaction. *The Sociological Quarterly*. 29: 365-385.
- Mowday, R.T., Steers, R.M. and Porter, L.W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-227.

- Naumannn, E. (1993). Antecedent and Consequences of Satisfaction and Commitment Among Expatriate Managers. *Group and Organization Management*. Vol. 18 No. 2.
- Ostroff, C. (1983). The Relationship Between satisfaction, attitude and Performance: An Organizational Level Analysis, *Journal of Applied Psychology*, 77(6) 963-974.
- O.W. Wilson and Ray Clanton Mc Laren. (1972). *Police Administration*. New York: McGraw Hill.
- Pace, W.R. (1994). *Organizational Communications: Foundation of Human Resource Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Peter, R. and Keith, D.D. (1996). Communicating Change. *Human Resource Management*. Vol. 35, 203-216.
- Porras, J.I. and Robertson, P.J. (1992). Organizational development: theory, practice and research. in Dunnette, M. and Hough, L. (Eds), *Handbook of Industrial and organizational Psychology*, 2nd ed., Vol. 3, Consulting Psychology Press, Inc., Palo Alto, CA, 720-822.
- Raymond B. Fosdick. (1969). *European Police System*. New Jersey: Patterson Smith Montclair.
- Ray, C.A. (1986). Corporate Culture: The Last Frontier of Control. *Journal of Management Studies*. 23: 287-297.
- Razali Mat Zain. (1996). Organizational Climate and Communication Climate As Predictors Of Commitments To The Organization: A Case Study. *Journal of The Malaysian Institute of Management*. Vol. 31, 4:12.
- Schneider, B. and Reichers, A.E. (1983). On the etiology of climate. *Journal of Personal Psychology*. Vol. 36: 19-39.
- Scholl, R.W. (1981). Differentiating Commitment From Expectancy As A Motivating Force. *Academy of Management Review*. 6: 589-599.
- Sims, H.P.Jr., and Manz, C.C. (1992). Social Learning Theory: The Role of Modeling In The Exercise of Leadership. *Journal of Organizational Behavior Management*, Vol. 3(4).

- Steers, R. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*. 22:46-56.
- Taguiri, R. (1988). *The concept of organizational climate*. In R. Taguiri & G. Litwin (eds) *Organizational climate: Exploration of a concept*. Cambridge, M.A.: Harvard Business School.
- Taylor, J. and Bower, D.E. (1972). The survey of organizations: A machine-scored standardize questionnaire instrument. *Management Communication Quarterly*. 1:494-514.
- Uma Sekaran. (1992). *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach*. 2nd Ed. John Wiley & Sons. Inc.
- Welsch, H.P. and Ian Van, H. (1981). Interrelationship between organizational commitment and job characteristic, job satisfaction, professional behaviour and organizational climate. *Journal On Human Relation*. Vol. 34.
- Wu MinAun. (1981). *Pengenalan Kepada Sistem Perundangan Malaysia*. Petaling Jaya: Kuala Lumpur.
- Zaabar Zainal. (1999). *Perkaitan Antara Komitmen Organisasi Dengan Iklim Organisasi*. Kertas Projek Master Sains, Jabatan Pendidikan Pengembangan, Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia.
- Zainal Abidin. (1992). *Persepsi Masyarakat Mengenai Perkhidmatan Polis Di Pejabat Pertanyaan – Satu Kajian di Pejabat Pertanyaan Di Balai Polis Rawang, Ibu Pejabat Polis Daerah Selayang, Selangor*. Kertas Projek Diploma Polis Sains yang tidak diterbitkan, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Zaniah Ahmad. (1998). *Hubungan Di Antara Komitmen Kepada Organisasi Dengan Ganjaran*. Kertas Projek Master Sains, Jabatan Pendidikan Pengembangan, Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia.